

## **Analisis kepuasan dari perspektif tingkat kepentingan layanan jamaah ibadah umrah PT. Attin Tour Travel Jambi**

**M. Dede Riandy\*; Erida; Ade Titi Nifita**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi

*\*E-mail korespondensi: dederiandi21@gmail.com*

### **Abstract**

*This study aims to analyze the level of satisfaction of the Jamaah with the Umrah services at PT. ATTIN Tour Travel Jambi. This thesis uses data analysis which is used in this research is a quantitative descriptive analysis of Importance Performance Analysis (IPA) with data processing carried out by Microsoft Excel Software and Product Statistical moment Person (SPSS) 20 For Windows. The results showed that the overall level of satisfaction in the service attributes of PT ATTIN Jambi which can be seen from the congregational satisfaction index (CSI) of 72.16%, which means that the average level of customer satisfaction is satisfactory or above the standard (71% - 85%) , based on the results of the IPA analysis, the statements considered the most important by the congregation were "PT ATTIN Tour and Travel Jambi serve consumption well" and "Tour Leader of PT ATTIN Tour and Travel Jambi During the Trip Adjusting Travel Routes".*

---

**Keywords:** *Satisfaction, interests, importance performance analysis (IPA).*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan umroh di PT. ATTIN Tour Travel Jambi. Analisis data yang digunakan dalam skripsi ini adalah analisis deskriptif kuantitatif Importance Performance Analysis (IPA) dengan pengolahan data dilakukan dengan Software Microsoft Excel dan Product Statistical Moment Person (SPSS) 20 For Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pada atribut pelayanan PT ATTIN Jambi yang dapat dilihat dari indeks kepuasan jamaah (CSI) sebesar 72,16% yang berarti rata-rata tingkat kepuasan pelanggan adalah memuaskan atau diatas standar (71 % - 85%) , berdasarkan hasil analisis IPA, pernyataan yang dianggap paling penting oleh jamaah adalah “PT ATTIN Tour and Travel Jambi melayani konsumsi dengan baik” dan “Tour Leader PT ATTIN Tour and Travel Jambi Selama Perjalanan Menyesuaikan Rute Perjalanan”.

---

**Kata kunci:** Kepuasan, minat, analisis penting kinerja

### **PENDAHULUAN**

Umroh merupakan salah satu ibadah umat muslim yang pelaksanaannya dilakukan di tanah suci Mekkah dan Madinah. Umroh pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke tanah suci setiap saat. Pada zaman penjajahan Belanda ibadah umroh kurang mendapat perhatian dan minat dari pemerintah.

Jamaah haji Indonesia adalah jamaah terbesar, bahkan hampir sekitar 10% dari

jumlah seluruh jamaah haji sedunia. Di Indonesia pelayanan haji dan umrah dibebankan pada kantor Kementerian Agama. Hal ini diberlakukan karena ada kekhawatiran bahwa pelaksanaan oleh lembaga swasta akan menimbulkan kekisruhan. Seperti halnya yang terjadi pada tahun 2016 banyak calon jamaah haji yang tertipu karena tidak sedikit yang sudah menyetor tapi tidak jadi diberangkatkan. Permasalahan tersebut sangat disesalkan semua orang. Pelaksanaan pelayanan haji di Indonesia masih di luar harapan, yaitu harapan akan adanya transparan, akuntabel dan terbuka yang tidak terlaksana akibat kualitas bimbingan haji yang di terima oleh para jamaah belum sesuai dengan harapan dan tidak setara dengan pengorbanan yang di keluarkan para jamaah dalam bentuk ongkos yang besarnya telah ditetapkan pemerintah. Sepanjang tahun lalu, jumlah jamaah umrah asal Indonesia mencapai 1,05 juta orang. Tahun ini sendiri diperkirakan akan ada 1,2 juta jamaah dan diproyeksikan akan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Para konsumen akan menggunakan biro perjalanan yang sudah terdaftar dan memiliki surat izin dalam operasionalnya, seperti yang telah ditetapkan oleh Pemerintah mengenai penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Pasal 45 ayat 1 yang menyatakan bahwa pertama, penyelenggara menyediakan pembimbing ibadah dan petugas kesehatan. Kedua, memberangkatkan dan memulangkan jamaah sesuai dengan masa berlaku visa umroh di Arab Saudi dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketiga, memberikan pelayanan kepada jamaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah, dan keempat, melapor kepada Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia.

Saat ini penawaran biro jasa wisata umrah semakin meningkat dengan munculnya perusahaan-perusahaan baru yang menyajikan berbagai macam jenis penawaran yang sangat menarik, akan tetapi dalam proses pengoperasiannya tidak maksimal dan tidak memberikan nilai kepuasan kepada konsumen, sehingga banyak sekali para jamaah yang dikecewakan dengan hal tersebut. Bahkan banyak sekali dijumpai di media berita tentang terlantarnya jamaah umrah, kaburnya dan menghilangnya pimpinan biro jasa umrah, penipuan pemberangkatan dengan penawaran harga murah dan lain sebagainya.

Sebagian konsumen atau jamaah dalam menggunakan biro perjalanan akan menggunakan pertimbangan-pertimbangan yang mendasarinya, seperti dengan mempertimbangkan faktor promosi, kualitas pelayanan, dan fasilitas. PT. ATTIN Tour Travel Jambi merupakan salah satu biro perjalanan yang memperhatikan dari ketiga faktor diatas, yang salah satunya adalah faktor promosi. Promosi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengkomunikasikan manfaat dari produknya dan untuk menyakinkan konsumen untuk membeli.

Kepuasan adalah suatu respons pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja atau tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Sehingga bisa dikatakan bahwa tingkat kepuasan seseorang merupakan refleksi yang dirasakan dalam hal kesenjangan atau gap antara kenyataan dan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas, namun apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan kinerja yang melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas (Indriyani, 2018).

Kepentingan merupakan dasar dari timbulnya tingkah laku seseorang atau individu. Kepentingan ini sifatnya esensial bagi kelangsungan hidup individu itu sendiri, jika individu berhasil memenuhi kepentingannya, maka ia akan merasakan kepuasan. Tingkat kepuasan

dan tingkat kepentingan mempunyai pola yang hampir seragam, dimana untuk indikator dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi juga memiliki tingkat kepentingan yang relatif lebih tinggi (Prabowo, 2017).

Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT. ATTIN Tour Travel Jambi kepada anggota umrah serta tingkat kepuasannya, Oleh sebab itu membuat penulis tertarik ingin melakukan penelitian, Untuk itu penulis akan mengkaji tentang “Analisis Kepuasan dari Perspektif Tingkat Kepentingan Layanan Jamaah Ibadah Umrah PT. ATTIN Tour Travel Jambi”.

### **Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang dan untuk memperjelas arah penelitian, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah: Bagaimana tingkat kepuasan Jamaah terhadap layanan umrah di PT. ATTIN Tour Travel Jambi?

### **Tujuan penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: Untuk menganalisis tingkat kepuasan Jamaah terhadap layanan umrah di PT. ATTIN Tour Travel Jambi.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Perilaku konsumen**

Menurut James F. Engel et all yang dikutip oleh Sutrisno (2006) berpendapat bahwa: “Perilaku konsumen didefinisikan sebagai tindakan-tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh dan menggunakan barang-barang jasa ekonomis termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menentukan tindakan-tindakan tersebut.

### **Kualitas layanan**

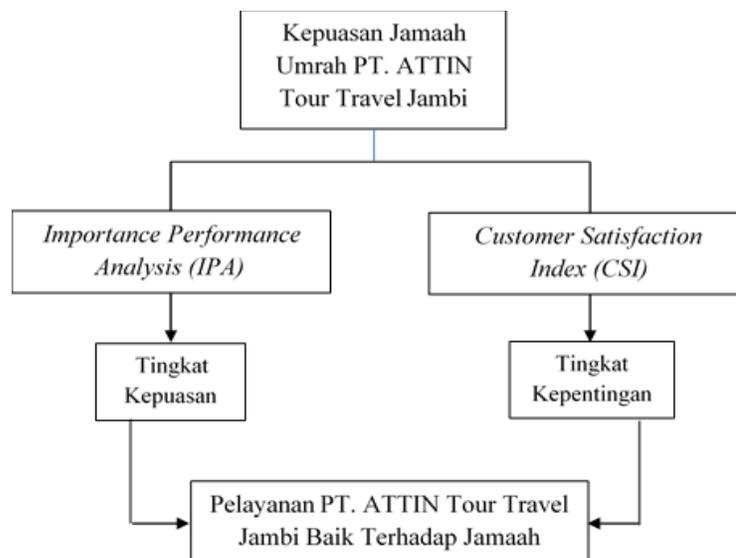
Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckof (Tjiptono, 2002:59) adalah sebagai berikut: Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Parasuraman (1988:23) adalah sebagai berikut :Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumenterhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu.

### **Kepuasan pelanggan**

Menurut Tjiptono (2008) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya. Kuswandi (2004) kepuasan pelanggan yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan. Sedangkan, menurut Soedarmo (2006) kepuasan pelanggan (customer service) adalah suatu kondisi puas, senang atau bangga yang dirasakan oleh konsumen ketika menerima suatu produk atau jasa yang ditawarkan di atas layanan sejenisnya.

### **Kerangka pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan sintesa tentang hubungan beberapa variabel yang diteliti, yang disusun dari berbagai teori yang dideskripsikan. Sugiyono (2005:49).



**Gambar 1** Kerangka Pemikiran

## METODE

### Objek penelitian

Objek Penelitian dalam penelitian ini adalah PT. ATTIN Tour Travel Umroh Jambi yang beralamat di Jalan Sumatera No 51 RT 18 Perumnas Jelutung Jambi. Penelitian ini dilakukan pada jamaah PT. ATTIN Tour Travel Umroh Jambi.

### Jenis dan sumber data

Data Primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data-data yang diperoleh melalui kegiatan langsung ke lokasi penelitian untuk mencari data selengkap mungkin yang berkaitan dengan masalah yang diteliti (Sugiyono, 2009). Data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarakan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Data sekunder adalah data hasil pengumpulan orang lain dengan maksud tersendiri dan mempunyai kategorisasi atau klasifikasi menurut keperluan mereka. (Sekaran, 2006). Data sekunder merupakan pengumpulan data dengan cara mempelajari data yang telah tersedia atau dikumpulkan terlebih dahulu oleh pihak lain, data sekunder dalam penelitian ini adalah data jumlah konsumen, buku-buku, literatur internet atau artikel-artikel ilmiah yang dapat dikaji sebagai bahan rujukan dan landasan teoritis dalam pemecahan masalah.

### Metode pengumpulan data

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara Observasi, Wawancara, dan Kuisisioner. Dalam penyusunan ini kuisisioner menggunakan model likert. Adapun skor nilai diberikan mulai dari angka 1 hingga angka 5 dengan skala pengukuran ordinal.

### Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jamaah PT. ATTIN Tour Travel Umroh Jambi. Populasi dalam penelitian ini adalah 287 jamaah. Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin sebanyak 74 orang.

### Definisi operasional variabel

Setelah variabel diidentifikasi dan diklasifikasikan, maka perlu diberi definisi operasional. Menurut Sugiyono (2004) definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikkan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Definisi operasional variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel berikut:

**Tabel 1** Operasional variabel

No	Variabel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan	Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2002)	Program layanan PT ATTIN Tour dan Travel Jambi	Menyambut tamu Pelayanan Transportasi Pelayanan Akomodasi Pelayanan Konsumsi Pelayanan Tour Leader Pelayanan Tour Guide Pelayanan Penjemputan Pelayanan Komplain	Likert

### Metode analisis data

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif kuantitatif pengolahan data dilakukan dengan Software Microsoft Excel dan Stastical Produk moment Person (SPSS )20 For Windows. Dalam penelitian ini untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan jamaah umrah.

Pada metode ini penulis menggunakan 5 tingkat (likert) untuk tingkat kepentingan yang terdiri dari : Sangat Penting (SP), Penting (P), Cukup Penting (CP), Tidak Penting (TP), dan Sangat Tidak Penting (STP) dan untuk tingkat kepuasan Sangat Puas (SP), Puas (P), Kurang Puas (KP), Tidak Puas (TP), Sangat Tidak Puas (STP).

### *Importance Performance Analysis (IPA) / kepentingan*

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas pelayanan suatu jasa. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan dengan pihak lain. Sering kali IPA digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumennya. Analisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan ini diukur dengan menggunakan skala Likert 1-5. Data skala Likert diberi skor kuantitatif untuk dipakai perhitungan. Tingkat Kepentingan dikategorikan menjadi sangat penting, penting, cukup penting, tidak penting dan sangat tidak penting. Sedangkan tingkat kepuasan dikategorikan menjadi sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kepuasan dengan skor

kepentingan. Perbandingan tersebut dapat diketahui dengan melakukan perbandingan anatara total skor tingkat kepuasan (Xi) dan total skor tingkat kepentingan (Yi), dengan rumus berikut :

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan

TKi: Tingkat Kesesuaian

Xi: Skor Penilaian Kepuasan Komponen Pelayanan

Yi: Skor Penilaian Kepentingan Komponen Pelayanan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Jenis kelamin**

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dominan kepada laki-laki. Responden dengan berjenis kelamin laki-laki berjumlah 45 orang lebih banyak daripada responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 29 orang. Hal ini menunjukkan mayoritas laki-laki yang menjadi jamaah di PT. ATTIN Tour dan Travel Jambi.

### **Usia responden**

Karakteristik responden berdasarkan usia dominan kepada responden dengan usia 21-30 tahun. Responden dengan usia 21-30 tahun berjumlah 55 orang, lebih banyak daripada responden dengan usia  $\leq 20$  tahun sebanyak 16 orang, dan usia 31-40 tahun sebanyak 9 orang. Hal ini menunjukkan usia 21-30 tahun lebih dominan melakukan pembelian. Terlihat bahwa persentase responden usia 21-30 tahun sebesar 68,8%.

### **Pendidikan terakhir responden**

Pendidikan terakhir responden dominan yaitu Sarjana sebanyak 54 orang dengan persentase 59,3%, diikuti dengan pendidikan SLTA sebanyak 26 orang atau sebesar 28,6%, selanjutnya dengan pendidikan SLTP sebanyak 11 orang atau sebesar 12,1%. Terlihat bahwa persentase responden dengan pendidikan terakhir Sarjana terbesar. Dengan sarjana lebih besar ini diharapkan respon yang diperoleh dapat mewakili karakteristik pendidikan terakhir responden dalam merespon pertanyaan-pertanyaan pada variabel.

### **Deskripsi hasil**

Berikut adalah hasil analisis yang diperoleh dari 80 orang responden yang telah didata dengan cara penyebaran kuesioner:

### **Tingkat kepuasan jamaah jambi**

Penilaian terhadap tahap ini, jamaah dapat menilai tingkat kepuasan dalam pelayanan yang diberikan petugas PT. ATTIN Tour Travel Jambi. Penilaian tingkat kepuasan PT. ATTIN Tour Travel Jambi didasarkan pada proram layanan yang diberikan oleh PT. ATTIN Tour Travel Jambi. Pernyataan petugas “Tour Guide Membimbing Rombongan Dari Awal Hingga Akhir Tour” pada penilaian pada tingkat kepuasan pada pelayanan yang diberikan petugas umrah yaitu dengan nilai 261. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan yang paling tinggi adalah Tour Guide Membimbing Rombongan Dari Awal Hingga Akhir Tour.

**Tabel 3** Penilaian tingkat kepuasan jamaah

No	Pernyataan	Nilai					N	Total skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5			
1	Keramahan PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi dalam Menyambut Tamu ?	0	2	15	40	17	74	294	3,97
2	Pelayanan <i>Handling</i> Bandara mengkoordinasi Peserta Sebelum Keberangkatan	0	4	45	160	85	74	316	4,27
3	Pelayanan <i>Handling</i> Bandara mengatur <i>Checkin</i> & Menghandel Bagasi Sebelum Keberangkatan	0	4	9	168	135	74	270	3,65
4	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melayani transportasi (pesawat) dengan baik	1	4	114	56	95	74	273	3,69
5	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melayani transportasi (bus) dengan baik	1	0	114	68	90	74	285	3,85
6	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melayani akomodasi hotel dengan baik	0	6	69	120	90	74	278	3,76
7	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melayani konsumsi dengan baik	2	0	78	128	70	74	269	3,64
8	<i>Tour Leader</i> PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi Selama Perjalanan Menyesuaikan Rute perjalanan	0	10	84	120	55	74	267	3,61
9	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi Mengkoordinasi Lama Kunjungan Dengan Peserta	0	0	40	273	11	64	226	3,53
10	<i>Tour Leader</i> PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melakukan Pendekatan pada jamaah Selama Perjalanan	1	10	84	76	55	74	262	3,54
		2	18	69	108	65			

Sumber: Data diolah, 2021

Pernyataan “*Tour Guide* Membimbing Rombongan Dari Awal Hingga Akhir *Tour*”, memiliki tingkat kepuasan yang paling rendah dibandingkan pernyataan lainnya dengan skor 223. Nilai pernyataan tersebut karena para jamaah masih belum merasa optimal dengan *tour leader* dalam membimbing perjalanan umrah.

#### Penilaian tingkat kepentingan

Analisis tingkat kepentingan dilakukan untuk mengetahui besarnya harapan jamaah umrah PT. ATTIN *Tour* and *Travel* Jambi dapat dilihat dari skor atribut pelayanan.

Pernyataan pelayanan yang memiliki skor tinggi, artinya jamaah umrah memiliki harapan paling besar terhadap atribut tersebut agar dilakukan dengan baik.

**Tabel 4** Penilaian tingkat kepentingan layanan

No	Pernyataan	Nilai					N	Total skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5			
1	Keramahan PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi dalam Menyambut Tamu ?	0	2	18	37	17	74	291	3,93
2	Pelayanan <i>Handling</i> Bandara mengkordinasi Peserta Sebelum Keberangkatan	0	4	54	148	85	74	312	4,22
3	Pelayanan <i>Handling</i> Bandara mengatur <i>Checkin</i> & Menghandel Bagasi Sebelum Keberangkatan	0	4	15	168	125	74	258	3,49
4	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melayani transportasi (pesawat) dengan baik	1	12	114	56	75	74	261	3,53
5	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melayani transportasi (bus) dengan baik	1	12	114	44	90	74	293	3,96
6	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melayani akomodasi hotel dengan baik	0	6	45	152	90	74	265	3,58
7	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melayani konsumsi dengan baik	2	8	93	92	70	74	283	3,82
8	<i>Tour Leader</i> PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi Selama Perjalanan Menyesuaikan Rute perjalanan	0	4	69	140	70	74	280	3,78
9	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi Mengkoordinasi Lama Kunjungan Dengan Peserta	0	4	69	152	55	74	272	3,68
		1	10	90	76	95			

Sumber: Data diolah, 2021

Dari Tabel 4 terlihat bahwa pernyataan pelayanan yang memiliki skor paling besar dengan nilai 312 adalah pernyataan “Pelayanan *Handling* Bandara mengkordinasi Peserta Sebelum Keberangkatan”. Dengan jumlah skor 258 dan pernyataan pelayanan yang paling kecil adalah pernyataan “PT ATTIN *Tour* dan *Travel* Jambi memberikan layanan Penanganan Komplain *Tour* Selama Perjalanan”. Hasil skor tersebut dapat diartikan bahwa jamaah memberikan harapan yang paling besar pada petugas umrah PT. ATTIN *Tour* *Travel* Jambi untuk selalu melayani *Handling* Bandara mengkordinasi Peserta Sebelum Keberangkatan, sedangkan pernyataan petugas Penanganan Komplain *Tour* Selama Perjalanan dianggap kurang penting. Pernyataan mengenai pelayanan jamaah selama perjalanan dianggap paling penting, karena jamaah merasa dilayani, dijamin dan dipantau

perjalanan ibadahnya, sehingga jamaah merasa nyaman ketika melaksanakan ritual umrah, selain itu kesehatan merupakan kunci untuk melaksanakan ibadah haji

### Tingkat kesesuaian layanan

Hasil analisis dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan diperoleh hasil tingkat kesesuaian, caranya dengan membandingkan nilai antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan atau selisih antara harapan jamaah umrah yang dilihat dari total skor tingkat kepentingan dalam pelayanan yang diberikan petugas umrah yang dapat dilihat melalui total nilai tingkat kepuasan. Tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5.** Tingkat kesesuaian layanan

No	Pernyataan	Skor Kepuasan	Skor Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Keramahan PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi dalam Menyambut Tamu ?	3,97	3,93	98,98
2	Pelayanan <i>Handling</i> Bandara mengkoordinasi Peserta Sebelum Keberangkatan	4,27	4,22	98,73
3	Pelayanan <i>Handling</i> Bandara mengatur <i>Checkin</i> & Menghandel Bagasi Sebelum Keberangkatan	3,65	3,49	95,56
4	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melayani transportasi (pesawat) dengan baik	3,69	3,53	95,60
5	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melayani transportasi (bus) dengan baik	3,85	3,96	102,81
6	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melayani akomodasi hotel dengan baik	3,76	3,58	95,32
7	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melayani konsumsi dengan baik	3,64	3,82	105,20
8	<i>Tour Leader</i> PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi Selama Perjalanan Menyesuaikan Rute perjalanan	3,61	3,78	104,87
9	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi Mengkoordinasi Lama Kunjungan Dengan Peserta	3,53	3,68	104,09
10	<i>Tour Leader</i> PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melakukan Pendekatan pada jamaah Selama Perjalanan	3,54	3,70	104,58
11	<i>Tour Guide</i> Menjelaskan Destinasi Atau Tempat Yang Akan Di Kunjungi Selama Perjalanan	4,03	4,00	99,33
12	<i>Tour Guide</i> Membimbing Rombongan Dari Awal Hingga Akhir <i>Tour</i>	3,54	3,57	100,90
13	<i>Tour Guide</i> menyesuaikan Kondisi Yang Ada Pada Saat <i>Tour</i>	3,78	3,68	97,48
14	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi memberikan Pelayanan Penjemputan jamaah di Bandara	3,97	3,87	97,60
15	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi memberikan layanan Penanganan <i>Komplain Tour</i> Selama Perjalanan	3,48	3,33	95,89

Sumber: Data diolah, 2021

Dari Tabel 5 terlihat seluruh pernyataan pelayanan memiliki tingkat kesesuaian berkisar 95,32% hingga 105,20%. Persentase yang paling tinggi adalah pernyataan “PT ATTIN Tour dan Travel Jambi melayani konsumsi dengan baik” dengan skor 105,20%. Dari nilai tersebut dapat diartikan bahwa petugas umrah telah memenuhi harapan jamaah. Sedangkan pernyataan yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah “PT ATTIN Tour dan Travel Jambi melayani akomodasi hotel dengan baik” dengan tingkat kesesuaian 95,32%.

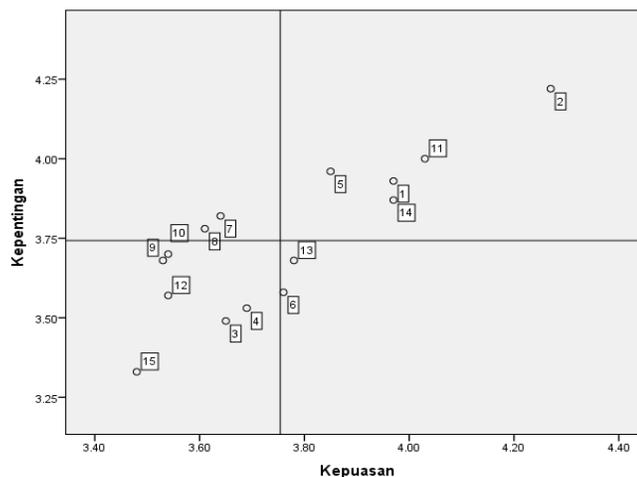
Hasil perhitungan yang diperoleh dari tabel 5.6 menghasilkan urutan prioritas peningkatan pelayanan pada setiap pernyataan. Urutan prioritas peningkatan pelayanan dilakukan agar pihak petugas PT ATTIN Jambi dapat dengan mudah mengetahui pernyataan

yang harus menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki dan ditingkatkan pelayanannya, selain itu untuk mengetahui pernyataan yang mana saja yang dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan jamaah.

### Analisis

Jumlah pernyataan pelayanan yang telah dianalisa akan dikelompokkan menjadi 4 kuadran dalam diagram kartesius. Diagram kartesius adalah diagram yang terdiri dari 4 bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik x dan y, sumbu mendatar (sumbu x) adalah rata-rata dari bobot tingkat kinerja pernyataan produk, sedangkan sumbu tegak (sumbu y) merupakan rata-rata dari kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah.

Metode IPA dapat menghubungkan antara pentingnya pernyataan-pernyataan pelayanan terhadap jamaah dengan kenyataan yang dirasakan oleh jamaah, sehingga petugas umrah PT ATTIN Jambi dapat memfokuskan pada pelayanan yang harus dilakukan.



Berdasarkan gambar diagram di atas, dapat dilihat masing-masing pernyataan yang mempengaruhi kepuasan jamaah haji dalam kuadran masing-masing Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Pertahankan Prestasi), Kuadran III (Prioritas Rendah), dan Kuadran IV (Berlebihan). Interpretasi sebagai IPA sebagai berikut:

1). Kuadran I (Prioritas Utama)

Pernyataan pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini merupakan pernyataan yang

dianggap penting oleh jamaah, tetapi pelaksanaannya belum sesuai harapan atau tingkat kepuasannya masih dinilai rendah dan perlu menjadi prioritas utama petugas untuk meningkatkan kinerja, serta memenuhi harapan jamaah agar tingkat kepuasan jamaah meningkat. Pernyataan yang ada pada kuadran ini adalah “PT ATTIN Tour dan Travel Jambi melayani konsumsi dengan baik” dan “Tour Leader PT ATTIN Tour dan Travel Jambi Selama Perjalanan Menyesuaikan Rute perjalanan”. Pernyataan tersebut harus diprioritaskan dan harus diperbaiki oleh petugas, karena pelayanan melayani konsumsi masih dianggap tidak memenuhi keinginan jamaah, untuk itu pihak petugas haji harus memperhatikan pernyataan tersebut demi meningkatkan kepuasan jamaah. Serta lebih memprioritaskan penyesuaian rute perjalanan yang lebih efektif sehingga jamaah teratur dan tidak Lelah karena perjalanan yang tidak pasti.

#### 2). Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II merupakan pernyataan yang dianggap penting oleh jamaah haji dan telah dilaksanakan dengan baik, sehingga jamaah menyatakan puas terhadap pernyataan yang berada pada kuadran II tersebut. Oleh karena itu, pernyataan yang terdapat pada kuadran II perlu dipertahankan kinerjanya oleh petugas. Pernyataan-pernyataan tersebut adalah Keramahan PT ATTIN Tour dan Travel Jambi dalam Menyambut Tamu, Pelayanan Handling Bandara mengkoordinasi Peserta Sebelum Keberangkatan, PT ATTIN Tour dan Travel Jambi melayani transportasi (bus) dengan baik, Tour Guide Menjelaskan Destinasi Atau Tempat Yang Akan Di Kunjungi Selama Perjalanan, dan PT ATTIN Tour dan Travel Jambi memberikan Pelayanan Penjemputan jamaah di Bandara. Kelima pernyataan ini perlu dipertahankan, karena semua pernyataan ini merupakan kebutuhan jamaah dan kepuasan jamaah.

#### 3). Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini terdapat pernyataan yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang relatif rendah, dengan kata lain pernyataan ini dirasakan kurang penting pengaruhnya oleh jamaah. Pernyataannya sebagai berikut: Pelayanan Handling Bandara mengatur Checkin & Menghandel Bagasi Sebelum Keberangkatan, PT ATTIN Tour dan Travel Jambi melayani transportasi (pesawat) dengan baik, PT ATTIN Tour dan Travel Jambi Mengkoordinasi Lama Kunjungan Dengan Peserta, Tour Leader PT ATTIN Tour dan Travel Jambi melakukan Pendekatan pada jamaah Selama Perjalanan, Tour Guide Membimbing Rombongan Dari Awal Hingga Akhir Tour, dan PT ATTIN Tour dan Travel Jambi memberikan layanan Penanganan Komplain Tour Selama Perjalanan.

Pernyataan yang berada pada kuadran ini tidak terlalu bermasalah apabila kinerjanya tidak diperbaiki dalam jangka waktu dekat, karena pernyataan tersebut dianggap tidak terlalu penting oleh jamaah. Oleh karena itu, walaupun pelayanan ditingkatkan tidak akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan jamaah secara nyata. Perlu diperhatikan bahwa jamaah memberikan pelayanan kurang baik terhadap pernyataan tersebut, sehingga PT ATTIN perlu untuk mewaspadai, mencermati, dan mengontrol pernyataan ini, karena tingkat kepuasan jamaah dapat berubah seiring dengan meningkatnya kebutuhan.

#### 4). Kuadran IV (Berlebihan)

Pernyataan yang berada pada kuadran ini mempunyai tingkat kinerja yang sangat baik yang dinilai jamaah, tetapi pernyataan ini memiliki tingkat kepentingan yang tidak begitu dinilai oleh jamaah. Pihak PT ATTIN tidak perlu terlalu fokus pada peningkatan kinerja terhadap pernyataan ini, karena kinerjanya sudah sangat baik. Berdasarkan hasil analisis pernyataan yang terdapat pada kuadran ini adalah PT ATTIN Tour dan Travel

Jambi melayani akomodasi hotel dengan baik, dan Tour Guide menyesuaikan Kondisi Yang Ada Pada Saat Tour.

### Tingkat kepuasan dengan CSI

Pengukuran Customer Satisfaction Indeks (CSI) dilakukan untuk mengetahui kepuasan konsumen dan dijadikan acuan dalam menentukan sasaran- sasaran di masa datang. Nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan masing-masing pernyataan digunakan untuk menghitung CSI, dari hasil perhitungan yang dilakukan maka didapatkan indeks dari CSI. Hasil perhitungan CSI dapat dilihat pada tabel di bawah ini

NO	Pernyataan	Skor Kepuasan	Skor Kepentingan	WF	WS
1	Keramahan PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi dalam Menyambut Tamu?	294	291	7.28	28.93
2	Pelayanan <i>Handling</i> Bandara mengkoordinasi Peserta Sebelum Keberangkatan	316	312	7.81	33.34
3	Pelayanan <i>Handling</i> Bandara mengatur <i>Checkin</i> & Menghandel Bagasi Sebelum Keberangkatan	270	258	6.46	23.56
4	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melayani transportasi (pesawat) dengan baik	273	261	6.53	24.10
5	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melayani transportasi (bus) dengan baik	285	293	7.33	28.24
6	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melayani akomodasi hotel dengan baik	278	265	6.63	24.91
7	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melayani konsumsi dengan baik	269	283	7.08	25.74
8	<i>Tour Leader</i> PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi Selama Perjalanan Menyesuaikan Rute perjalanan	267	280	7.01	25.28
9	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi Mengkoordinasi Lama Kunjungan Dengan Peserta	226	272	6.81	20.79
10	<i>Tour Leader</i> PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi melakukan Pendekatan pada jamaah Selama Perjalanan	262	274	6.86	24.28
11	<i>Tour Guide</i> Menjelaskan Destinasi Atau Tempat Yang Akan Di Kunjungi Selama Perjalanan	298	296	7.41	29.83
12	<i>Tour Guide</i> Membimbing Rombongan Dari Awal Hingga Akhir Tour	223	225	5.63	16.97
13	<i>Tour Guide</i> menyesuaikan Kondisi Yang Ada Pada Saat <i>Tour</i>	238	232	5.81	18.67
14	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi memberikan Pelayanan Penjemputan jamaah di Bandara	250	244	6.11	20.63
15	PT ATTIN <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Jambi memberikan layanan Penanganan <i>Komplain</i> <i>Tour</i> Selama Perjalanan	219	210	5.26	15.55

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh jamaah PT ATTIN Jambi, tingkat kepuasan secara keseluruhan dalam pelayanan petugas penyelenggara ibadah umrah yang

diberikan sudah memuaskan atau di atas standar. Hal ini dapat dilihat dari indeks kepuasan jamaah (CSI) yang memiliki nilai sebesar 72,16%, artinya tingkat kepuasan total berada diantara nilai 71% - 85%, yang berarti para jamaah dinyatakan puas dalam pelayanan yang dilakukan oleh petugas PT ATTIN Tour Travel Jambi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penilaian yang dilakukan pada jamaah, tingkat kepuasan secara keseluruhan dalam atribut pelayanan PT ATTIN Jambi yang dapat dilihat dari indeks kepuasan jamaah (CSI) sebesar 72,16% yang artinya rata-rata tingkat kepuasan konsumen adalah memuaskan atau di atas standar (71% – 85%).

Berdasarkan hasil analisis IPA, pernyataan yang dianggap paling penting oleh jamaah adalah adalah “PT ATTIN Tour dan Travel Jambi melayani konsumsi dengan baik” dan “Tour Leader PT ATTIN Tour dan Travel Jambi Selama Perjalanan Menyesuaikan Rute perjalanan”. Pernyataan tersebut harus diprioritaskan dan harus diperbaiki oleh petugas, karena pelayanan melayani konsumsi masih dianggap tidak memenuhi keinginan jamaah, untuk itu pihak petugas haji harus memperhatikan pernyataan tersebut demi meningkatkan kepuasan jamaah. Serta lebih memprioritaskan penyesuaian rute perjalanan yang lebih efektif sehingga jamaah teratur dan tidak Lelah karena perjalanan yang tidak pasti. Untuk nilai rata-rata tingkat kepuasan/kinerja yang paling tinggi adalah “Pelayanan Handling Bandara mengkoordinasi Peserta Sebelum Keberangkatan” pada penilaian pada tingkat kepuasan pada pelayanan yang diberikan petugas umrah yaitu dengan nilai 316. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan yang paling tinggi adalah Pelayanan Handling Bandara mengkoordinasi Peserta Sebelum Keberangkatan.

### **Saran**

Pihak petugas haji harus lebih fokus pada beberapa pernyataan yang berada pada kuadran A (prioritas utama), yaitu harus diperbaiki oleh petugas adalah pelayanan dalam Prosedur Pengurusan/Pelayanan administrasi Visa Umrah karena masih dianggap tidak memenuhi keinginan jamaah, untuk itu pihak petugas harus memperhatikan pernyataan tersebut demi meningkatkan kepuasan jamaah.

Mengingat penelitian mengenai tingkat kepuasan jamaah ini dinilai dapat bermanfaat dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan petugas PT ATTIN Jambi maka pengukuran kepuasan ini dapat dilakukan secara berkala.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Grafika, Redaksi Sinar. (2008). UU *Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Cet.I, Jakarta: Sinar Grafika.
- Indriyani, F., & Helling, L. S. (2018). Analisis pengaruh kualitas website, kepercayaan, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan Tokopedia. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 5(1), 56-68.
- Khaliq, R. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Relevance: Journal of Management and Business*, 2(1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2003). Manajemen pemasaran, Edisi 12, Cetakan III. *Benyamin*

- Molan). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12-40.
- Prabowo, S. (2017). *Analisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unit kerja atas kinerja pegawai pelaksana kementerian keuangan*. *Info Artha*, 1(2), 129-138.
- Schiffman dan Kanuk, S. (2004). *Perilaku konsumen (edisi 7)*. Jakarta: Prentice Hall.
- Soedarmo, Hartoto. (2006). *Menjadi kaya dengan UKM otomatis roda dua*. Tangerang: PT Agro Media Pustaka.
- Sutrisno, Hadi. (2006). *Metode penelitian*. Jakarta: Gunung Agung.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. (2008). *Service management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. (2005). *Riset pemasaran dan perilaku konsumen*. GramediaPustaka Utama.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Pasal 45 ayat 1.
- Winardi dan Suparwarman. (2003). *Perilaku konsumen PT*. Bumi Aksara: Jakarta.



© 2021 oleh penulis. Pemegang Lisensi JDM, Indonesia. Artikel ini merupakan artikel akses terbuka yang didistribusikan di bawah syarat dan ketentuan Lisensi Atribusi Creative Commons (CC BY-SA)